

Zadání bakalářské práce

Student: **Bc. Filip Ondrůš**

Studijní program: B3922 Ekonomika a řízení průmyslových systémů

Studijní obor: 3902R062 Management kvality

Téma: **Monitoring spotřebitelského chování v období mimořádných opatření**
Monitoring of Consumer Behavior in the Period of Emergency Measures

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Teoretická východiska řešení problematiky.
2. Analýza spokojenosti zákazníků před přijetím mimořádných opatření.
3. Příprava a provedení šetření.
4. Mapování změny spotřebitelského chování.
5. Návrh na úpravu zákaznických služeb pro případ dalších mimořádných opatření.

Seznam doporučené odborné literatury:

1. NENADÁL, Jaroslav. Moderní management jakosti: principy, postupy, metody. Praha: Management Press, 2008. ISBN 978-80-7261-186-7.
2. NENADÁL, Jaroslav a kol. Management kvality pro 21. století. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-561-2.
3. HAMMOND, Richard. Chytře vedená prodejna: jak mít více zákazníků a větší tržby. 2. české vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4162-8.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Zdenka Hofbruckerová, Ph.D.**

Konzultant bakalářské práce: Josef Tkadlec

Datum zadání: 30.11.2020

Datum odevzdání: 30.04.2021

prof. Ing. Jiří Plura, CSc.
vedoucí katedry

prof. Ing. Jana Dobrovská, CSc.
děkanka fakulty